

Raiffeisenbank získala prestižní ocenění za svou novou platformu pro poskytování retailových úvěrů. Klientskou žádost dokáže posoudit za 28 sekund

29.7.2024 - | Raiffeisenbank

Nová platforma Raiffeisenbank zkracuje čas posouzení na průměrně 28 sekund a umožňuje poskytnutí úvěru kompletně online, čímž výrazně zvyšuje zákaznický komfort. Díky využití externích datových zdrojů a strojového učení dokáže banka rychle a přesně vyhodnotit rizikovost a bonitu klientů.

Významným prvkem platformy je její možnost přizpůsobit se individuálním potřebám klientů. Důležitým faktorem ve zkrácení procesní doby je potom schopnost systému snadno přecházet mezi online a offline kanály, takže je celé rozhodování o poskytnutí úvěrů mnohem efektivnější. Platforma byla navíc navržena s ohledem na bezpečnost a ochranu dat.

„Dříve se úvěruschopnost klientů posuzovala pouze tradičními metodami, což poskytovalo jen limitované možnosti a nedávalo dokonalý přehled o finanční situaci a potřebách klienta. Mobilní, internetové a fyzické distribuční kanály banky využívaly každý svůj dílčí proces. Spojit data z těchto všech zákaznických cest nebylo běžné. Nová platforma používaná v Raiffeisenbank je však postavená jako omnikanálová. Využíváme ji v online, na pobočkách i u poradců. Zároveň těžíme ze skutečnosti, že dokážeme ve všech případech využít maximum dat o klientovi a jeho situaci. Toto pojetí nám přináší úplně jinou úroveň služeb. Jsme pyšní na to, že práce celého týmu byla oceněna právě v kategorii digitální zákaznické zkušenosti Digital CX Awards. O tom, že je platforma úspěšná u klientů, svědčí i to, že banka její pomocí dnes zpracovává více než 6000 žádostí o úvěrovou službu denně. To je přibližně jedna žádost každých 18 sekund,“ uvedl manažer retailového bankovníctví Raiffeisenbank Ondřej Hák.

Raiffeisenbank ještě letos plánuje rozšířit tuto platformu i na oblast hypotečních úvěrů, čímž chce pokračovat v posílení své pozice na trhu. Dále se tak bude zaměřovat na rozvoj digitálních řešení, která mají klientům usnadnit život.

Soutěž Digital CX Awards, ve které Raiffeisenbank se svou platformou zvítězila, oceňuje světově nejvýznamnější finanční instituce a jejich výjimečný přínos v oblasti digitálních zákaznických služeb. Pomáhá tak určovat nové milníky v oblasti digitální transformace a podporovat nadstandardní zákaznickou zkušenost v různých oblastech podnikání.

<https://www.rb.cz/informacni-servis/pro-media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2024/tiskove-zpravy-2024/247/29072024-platforma-pro-uvery>